



LABEL VIGNOBLES ET DÉCOUVERTES

Listes des critères d'évaluation

Pour être éligible au label Vignobles et Découvertes, il est nécessaire de répondre à plus de 70% des critères, dont 100% des **critères obligatoires**.

Vous trouverez ci-dessous la liste des critères évalués :

- **Posséder un site internet,**
- Le site est traduit au minimum en anglais,
- Il mentionne les horaires et périodes d'ouverture,
- Il mentionne les coordonnées du domaine,
- Il présente l'offre œnotouristiques et les tarifs,
- Il est mis à jour,
- **Si le prestataire ne possède pas de site internet, le domaine est référencé sur celui d'un organisme institutionnel du tourisme,**
- Le prestataire possède un dépliant d'appel,
- Par téléphone, le nom de la structure est annoncé au décrochage,
- En cas d'absence, un répondeur indique les horaires et périodes d'ouverture,
- Un renvoi d'appel est fait sur un autre numéro de téléphone en cas de non-réponse,
- Par mail, l'intitulé de l'adresse mail est professionnel (il comprend le nom de la structure),
- La réponse par mail est personnalisée et adaptée à la demande,
- La signalétique sur place est claire, visible et lisible,
- Le parking est indiqué,
- L'espace d'accueil est accessible aux personnes à mobilité réduite,
- Les horaires et périodes d'ouverture sont affichés à l'entrée de l'espace d'accueil et ils respectés,
- **Le domaine est ouvert au minimum de Pâques à la Toussaint,**
- **Le domaine est ouvert le samedi et/ou le dimanche ou sur rendez-vous,**
- Les prestations proposées et les tarifs correspondants sont affichés à l'entrée de l'espace d'accueil,
- Le parking est propre et soigné,
- Les abords de l'espace d'accueil et de visite sont soignés,
- Une attention est portée à la valorisation des paysages,
- **Les plaques et logo des labels détenus sont affichés,**
- L'espace d'accueil est propre et adapté au public,
- Des sanitaires propres sont accessibles sur le domaine,

- **Le conditionnement et les conditions de livraison adéquates aux pratiques d'une clientèle touristique sont proposés,**
- **Les prestations sont aussi proposées en anglais ou autre langue étrangère,**
- Le personnel d'accueil est qualifié et maîtrise son sujet,
- Les produits viticoles et le vignoble sont valorisés,
- Les paysages du vignoble et les terroirs sont valorisés et expliqués,
- **Les prestataires du territoire sont valorisés (flyers, recommandations orales ...),**
- La dégustation du vin est proposée systématiquement mais n'est pas obligatoire,
- **Du vin produit en AOP et/ou IGP est proposé à la dégustation,**
- Des boissons non alcoolisées (eau, jus de fruit) sont proposées pour les personnes ne souhaitant pas boire d'alcool,
- **Des crachoirs sont mis à disposition et les visiteurs sont encouragés à les utiliser,**
- La qualité du vin servi est contrôlée en amont,
- Le vin est servi dans des verres Cahors-Malbec, à minima dans des verres INAO,
- Le vin est servi à bonne température (16° maximum),
- Les tarifs sont clairement affichés,
- Les modes de paiement sont clairement affichés,
- **Le domaine propose au moins deux des points suivants :**
 - o **Être lauréat du Prix National de l'Énotourisme,**
 - o **Avoir une prestation adaptée pour la clientèle familiale,**
 - o **Avoir une prestation adaptée pour la clientèle groupe,**
 - o **Avoir une prestation adaptée pour la clientèle en situation de handicap,**
 - o **Une découverte guidée du chai et des vignes,**
 - o **Des initiations ou des stages de dégustation,**
 - o **Un site internet traduit dans une langue étrangère au moins,**
 - o **La vente de vin de la propriété en ligne,**
 - o **Réaliser la production viticole en suivant les principes de l'agriculture raisonnée ou biologique,**
- **Une visite comprenant au moins une dégustation commentée des vins est proposée,**
- La visite du domaine (chai, vignes, autre) est guidée ou un support papier présentant les données essentielles est fourni,
- Si des prestations pour les groupes d'affaires sont proposées, elles correspondent aux besoins de la clientèle,
- Si des itinéraires de promenades sur le domaine sont proposés, ils sont fléchés, entretenus, sécurisés,

- La protection de l'environnement est prise en compte dans les prestations et services proposés,
- Des outils d'écoute client sont mis en place (formulaire de satisfaction client, sites d'avis),
- Les avis et remarques des clients sont pris en compte dans le but d'améliorer l'offre.